Goal

ร่างแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Goal (Finance Social Environment : FSE)**

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
-

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน **4. เป้าหมาย**
3.1 อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์รวม (ROA) ร้อยละ 6.18
3.2 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X) 31,316 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
-

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน **7. เป้าหมาย**
6.1 ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit: EP) ของศูนย์ รอค่าเป้าหมาย
6.2 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) ร้อยละ 6.18
6.3 ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไรที่เหมาะสม สำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 รอค่าเป้าหมาย
6.4 ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS งานบริการธุรกิจเสริม กลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา รอค่าเป้าหมาย
6.5 ประสิทธิภาพส่วนแบ่งการตลาดงานก่อสร้างระบบไฟฟ้า ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 สำหรับหม้อแปลงขนาดน้อยกว่า 250 KVA รอค่าเป้าหมาย
6.6 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) รอค่าเป้าหมาย
6.7 ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานส่วนกลาง ร้อยละ 96
6.8 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนภูมิภาค รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
<u>แผนงานหลักที่ 1</u> แผนงานสนับสนุนการสร้าง	1. วิเคราะห์ผลดำเนินงานในปี 2561 และกำหนดเป้าหมาย	-		1 ครั้ง		-		-					กบล., กบญ.
รายได้ธุรกิจเสริม	ประจำปี 2562 พร้อมกระจายเป้าหมายให้ส่วนเกี่ยวข้อง	(รอผลการดำเนินงานปี 2561 ทั้งปี เพื่อเป็นข้อมูลกำหนดเป้าหมาย ปี 2562 คาดว่ากำหนดเป้าหมายประมาณเดือน เม.ย.2562)											
	2. ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม ปี 2562												ทุก กฟฟ.
**** รอค่าเป้าหมาย*	(15 บัญชี)												กบล.(ผบธ.)
	2.1 ประชุมติดตามสถานะการให้บริการธุรกิจเสริมประจำไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กฟจ.ภก.
	2.2 ดำเนินการ/ให้บริการธุรกิจเสริม	(ตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์)									0.150		กบล.(ผบธ.)
	- งานขยายเขตระบบไฟฟ้า C02.2												ผบค./ผวต.
	- งานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า Service Package												ผบต.
	3. ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้	32%		32%		32%		32%					กบญ.(ผบส.)
	ระดับกำไรที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม												กฟจ.ภก.
	ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2												ผบค./ผวต.
****รอค่าเป้าหมาย*	<u>เป้าหมาย</u> ปี 2561 ระดับ 5 = อัตรากำไรร้อยละ 32												ผปบ./ผกส.
	ปี 2562 ระดับ 5 =												กฟส.ฉล.
	<u>ตามเอกสารแนบ G1.3</u>	32		32		32		32					ผบต./ผกป.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	4. ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS งานบริการ	90%		90%		90%		90%					กบญ.(ผบต.)
	ธุรกิจเสริมกลุ่มงานตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษา												ผปบ./ผกส.
	เป้าหมาย ปี 2561 ระดับ 5 = ร้อยละ 90	60%		70%		85%		100%					ผมต./ผบค.
	ปี 2562 ระดับ 5 =												ผกป./ผบต.
	5. ควบคุมประสิทธิภาพส่วนแบ่งการตลาดงานก่อสร้างระบบไฟฟ้า	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ทุก กฟฟ.
	ให้กับผู้ใช้ไฟ C02.2 สำหรับหม้อแปลงขนาดไม่เกิน 250 KVA												กบล.(ผบธ.)
	เป้าหมาย ปี 2561 ต.2 = 60%												ผบค./ผวต.
	ปี 2562 ต.2 =												ผบต.
	5.1 ประชุมติดตามสถานะการควบคุมประสิทธิภาพส่วนแบ่ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กฟจ.ภก.
	การตลาด												กบล.(ผบธ.)
หมายเหตุ	6. เพิ่มรายได้จากค่าเช่าพาดสายสื่อสาร	25%		50%		80%		100%					กฟจ.ภก.
*ค่าเป้าหมายเป็นข้อมูลจากการตั้งรายได้ของ ผธท.กบล.ต.2	เป้าหมาย ต.2 = 125.025 ล้านบาท (เป้าหมาย ภ4)	1,835,389.01		3,670,778.03		5,873,244.84		7,341,556.05					กบล.(ผธท.)
(ผปช.กบญ.ต.2บันทึกบัญชีรับรู้รายได้ในแต่ละเดือน)	***เป้าหมาย กฟต.2 =127.400 ล้านบาท												กบญ.(ปช.,บต.)
	ตามเอกสารแนบ G1.6												
	01 ตรวจนับเสาไฟฟ้าเพื่อเรียกเก็บค่าบริการประจำปี 2563	-		-		-		100%			0.392	(ค่าน้ำมัน)	กฟฟ.1-3(ผปบ.)
	ให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 4/2562												ผปบ.
	(กฟฟ.ต้นสังกัด ตรวจนับให้ กฟย.)												ผกป.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	02 แจ้งค่าบริการพาดสายและตั้งหนี้พร้อมติดตั้งอุปกรณ์สื่อสาร	100%		-		-		-					กฟฟ.1-3(ผปบ.)
	บนเสาไฟฟ้าของปี 2562 ภายในไตรมาสที่ 1/2562												กฟส.(ผกป.)
	02.1 ตั้งหนี้	ภายใน15 ม.ค.											ผปบ./ผบป.
	02.2 รวบรวมใบแจ้งหนี้จาก กฟฟ.	ภายใน 31 ม.ค.											ผกป./ผบง.
	02.3 จัดทำบันทึกแจ้ง กบท.กฟภ.	ภายใน 31 ม.ค.											กบล.(ผธท.)
													กบล.(ผธท.)
	03 สุ่มตรวจนับจำนวนเสาไฟฟ้าเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง	1 แห่ง		1 แห่ง		1 แห่ง		1 แห่ง			0.122		กบล.(ผธท.)
	ของการเรียกเก็บค่าบริการเช่าพาดสาย												
	<u>เป้าหมาย</u> สุ่มตรวจไตรมาสละ 1 กฟฟ.จุดรวมงาน												
	7. เร่งรัดจัดเก็บหนี้รายได้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้าเพื่อ	**20%**		**40%**		**70%**		**100%**					กซข.(ผบน.)
	พาดสายสื่อสารโทรคมนาคม<u>ปีก่อนหน้า</u>ที่ยังค้างชำระให้ได้ 100%	22,168.65		44,337.30		77,590.28		110,843.26					
	***(ณ 20พ.ย.2561 ลูกหนี้คงเหลือ 6,737,200.45 บาท)												ผบป./ผปบ.
	<u>ตามเอกสารแนบ G1.7</u>												ผบง./ผกป.
	8. เร่งรัดจัดเก็บหนี้รายได้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้าเพื่อ												กซข.(ผบน.)
	พาดสายสื่อสารโทรคมนาคม<u>ปีปัจจุบัน (ปี 2562)</u> ให้ได้ 100%												ทุก กฟฟ.
	8.1 หนี้รายได้ค่าเช่าพาดสายปีแรก (ระหว่างปี 1 ม.ค.-31 ธ.ค.)	100%		100%		100%		100%					ผบป./ผปบ.
	(**ต้องชำระเงินภายใน 45 วัน หลังจากรับใบแจ้งหนี้)	(1ตค.-31ธค.61)		(1 มค.-31มีค.62)		(1เมย.-30มิย.62)		(1 กค.-30กย.62)					ผบง./ผกป.
	(หมายถึง อนุมัติให้ลูกค้าพาดสายและออกใบแจ้งหนี้ในเดือน ตค.-ธค.61 ต้องจัดเก็บให้ได้ 100%ในไตรมาส 1/2562....)												
หมายเหตุ	8.2 หนี้รายได้ค่าเช่าพาดสายปีที่ 2 ในปี 2562 (รายเก่า)	**70%**		**80%**		**90%**		**100%**					ผบป./ผปบ.
*ค่าเป้าหมายเป็นข้อมูลจากการตั้งรายได้ของ ผธท.กบล.ต.2	***เป้าหมาย กฟต.2 =127.400 ล้านบาท	5,139,089.24		5,873,244.84		6,607,400.45		7,341,556.05					ผบง./ผกป.
	<u>ตามเอกสารแนบ G1.8.2</u>												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
<u>แผนงานหลักที่ 2</u> แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพ	1. กำหนดเกณฑ์ประเมินผลการบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	1 ครั้ง		-		-		-					กปง.
การใช้จ่ายตามมาตรการควบคุมค่าใช้จ่าย	ของหน่วยงานภายในสายงาน	(กปง.เรียกประชุมเพื่อกำหนดเกณฑ์ประเมิน ประมาณเดือน มี.ค62 และผงป.กซข.ต.2 จะนำมากำหนดเป้าหมายให้ทุกหน่วยงานในเดือน เม.ย.62)											
	2. ควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน 7 ประเภท ตามมาตรการ	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					กซข.(ผงป.)
	ที่ ผวก. อนุมัติ เป้าหมายไม่เกินกรอบวงเงินที่ได้รับจัดสรร	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ทุกแผนก/ผวต.
	3. สรุปผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					กซข.(ผงป.)
	3.1 ติดตามการดำเนินงานตามข้อสั่งการของผู้บริหาร	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผบป.
	(เดือนละครั้ง)												ผบง.
	4. กำกับ/ติดตาม การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					กบญ.(ผบส.)
***** รอค่าเป้าหมาย**	(Time Confirm) ให้ถูกต้องครบถ้วนตามความเป็นจริง	2.65		5.32		7.95		10.61					
	<u>เป้าหมาย</u>												ผปบ./ผกส.
	<u>ตามเอกสารแนบ G2.4</u>	2.65		5.32		7.95		10.61					ผบค./ผมต.
													ผกป./ผบต.
	6. บริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ ต.2 ให้เป็นไปตาม	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					กซข.(ผงป.)
	งบประมาณที่ได้รับจัดสรร												
***** รอค่าเป้าหมายจริง**	กฟต. 2 ระดับ 2 =1,408.20 ลบ. ระดับ 5=1,314.963 ลบ.												ผบป.
	<u>หมายเหตุ</u> ระดับ 2 เท่ากับงบประมาณที่ได้รับจัดสรร												ผบง.
	ระดับ 5 ใช้น้อยกว่างบที่ได้รับจัดสรร 6.62 %												
	*** กำหนดค่าเกณฑ์ระดับ 5 ให้ กฟฟ.	ต่ำมาก	ต่ำ	ปกติ	ดี	ดีมาก							
	<u>ตามเอกสารแนบ G2.6</u>	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5							
		57.571	56.328	55.085	53.842	52.599							

Customer

ด้าน Customer Value Preposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	**2. กลยุทธ์ระดับองค์กร**	**3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**	**4. เป้าหมาย**
SO3 Customer Focused	CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ	3.1 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า	ระดับ 4.37
มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ	ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	3.1.1 กลุ่มเอกชนรายย่อย	ระดับ 4.40
ของทุกกลุ่มลูกค้า		3.1.2 กลุ่มเอกชนรายใหญ่	ระดับ 4.32
		3.1.3 กลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ	ระดับ 4.34
		3.2 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value	ระดับ 4.36

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	**6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**	**7. เป้าหมาย**
CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ	6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4	รอค่าเป้าหมาย
ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	6.2 ความพึงพอใจลูกค้า	
	6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย	รอค่าเป้าหมาย
	6.2.2 กลุ่มพาณิชย์	รอค่าเป้าหมาย
	6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม	รอค่าเป้าหมาย
	6.2.4 กลุ่มอื่นๆ	รอค่าเป้าหมาย
	6.3 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value	รอค่าเป้าหมาย
	6.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้องให้แก่ลูกค้า	รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**เป้าหมาย/ผล ปี 2562**								**งบประมาณ (ล้านบาท)**			**ผู้รับผิดชอบ**
		ไตรมาส 1		**ไตรมาส 2**		**ไตรมาส 3**		**ไตรมาส 4**		**(1) ลงทุน**	**(2) ทำการ**	**รวม**	
		เป้าหมาย	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**				
<u>แผนงานหลักที่ 3</u> แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัล	1. วิเคราะห์ทบทวนความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	1 ครั้ง		-		-		-					คณะทำงาน
เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐาน	และมาตรฐานการให้บริการของคู่เทียบ เพื่อกำหนดมาตรฐาน												SEPA หมวด 3
การให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า	การให้บริการที่เกินความคาดหวัง และเหนือกว่าคู่เทียบ												ของสายงาน
และเหนือกว่าคู่เทียบ	ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (เป้าหมาย ไตรมาส 1)												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	2. กำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	100%		-		-		-					คณะทำงาน
	(Digital Service) ได้แก่ Application บน Smart Phone												SEPA หมวด 3
	และ Internet - การขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่าไฟฟ้า แจ้งเหตุ												ของสายงาน
	ไฟฟ้าขัดข้อง แจ้งข้อเสนอแนะและร้องเรียน ชำระค่าไฟฟ้า												
	ค้างชำระและค่าติดกลับมิเตอร์ ~~การขอขยายเขตไฟฟ้าผ่าน Internet~~												
	~~และการขอโอนเปลี่ยนชื่อการใช้ไฟฟ้า~~												
	เป้าหมาย ไตรมาส 1												
	2.1 ฟังก์ชันการทำงานหลัก PEA Smart Plus												
	- ตรวจสอบค่าไฟฟ้า												
	- ค้นหาสถานที่ชำระเงินค่าไฟฟ้า												
	- สร้าง QRCode และ Barcode เพื่อนำไปชำระเงินได้												
	- แจ้งไฟฟ้าขัดข้อง												
	- ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร												
	- ปฏิทินกิจกรรมของ กฟภ.												
	- แจ้งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน												
	- ส่งข้อมูลข้อขัดข้องให้กับ PEA Call Center												
	- เชื่อมโยงติดต่อ กฟภ. ผ่านสื่อโซเชียลต่างๆ												
	- ขอใช้ไฟใหม่												
	- ชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านบัตรเครดิตและบัญชีธนาคารได้												
	2.2 งานบริการทาง Internet												
	- ขอใช้ไฟใหม่ (ระบบ Customer Online Service (COS))												
	- แจ้งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน (ระบบ Complaint)												
	3. ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ	-		1 ครั้ง		-		-					คณะทำงานฯ
	เป้าหมาย ไตรมาส 2												PEA
	- ฝึกอบรม												Smart Plus
	- เอกสาร, บันทึก												
	- On The Job Training												
	4. ติดตามประเมินผล	-		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					คณะทำงานฯ
	เป้าหมาย ไตรมาส 2-4												PEA
													Smart Plus

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
<u>แผนงานหลักที่ 4</u> แผนงานการพัฒนาการให้บริการ	1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร												คณะทำงานฯ
ลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิตัล (Digital Service)	PEA Smart Plus บน Smart Phone												PEA
	1.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า												Smart Plus
	Download ใช้งาน ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด												
	<u>เป้าหมาย</u> รอค่าเป้าหมายจากส่วนรับผิดชอบ												
	1.1.1 กรท.สนับสนุนข้อมูลการประชาสัมพันธ์	(เมื่อมีการร้องขอ, มีการปรับปรุงระบบ, มีข้อมูลข่าวสารใหม่ที่จะต้องประชาสัมพันธ์)											กรท.(ผสบ.)
	1.1.2 กอก.ประชาสัมพันธ์โครงการ												กอก.(ผสส.)
	1.1.3 กฟฟ.เชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผวต.
<u>แผนงานหลักที่ 6</u> แผนงานทบทวนมาตรฐาน	1. ประเมินผลการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ	1 ครั้ง		-		-		-					กบล.(ผบธ.)
การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	ที่ กฟภ.กำหนด ของปีที่ผ่านมา (ปี 2561)												ผบค.
และความคาดหวังของลูกค้า	1.1 มาตรฐานด้านเทคนิค												ผบต.
	1.2 มาตรฐานการให้บริการ												ผวต
	1.3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน												
	กับผู้ใช้ไฟ กฟภ.												
	2. วิเคราะห์ความต้องการที่สำคัญของลูกค้าต่องานบริการ	1 ครั้ง		-		-		-					กบล.(ผบธ.)
	ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ	**1 ครั้ง**											ผวต.
	2.1 วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าต่องานบริการ												ผบต.
	จากระบบงาน VOC System และช่องทางอื่นๆ												
	3. ทบทวนมาตรฐานคุณภาพบริการแล้วแจ้งผลและประเด็น	-		1 ครั้ง		-		-					กบล.(ผบธ.)
	ปรับปรุงให้ ฝพธ./ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุง												ผบค.
	3.1 ให้ ทุก กฟฟ. พิจารณาทบทวนมาตรฐานคุณภาพ												ผบต.
	บริการ พร้อมทั้งจัดส่งผลการทบทวนฯ ให้กับ ฝพธ.												
	4. ประเมินผลพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ฝวบ.ฝบพ.
	บริการ (Front Manager)												FM
	<u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.1-3, กฟส. ทุกแห่ง												
	กฟต.2 43 แห่ง												
	(ปี 2562 กฟต.2 มี กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 17 แห่ง, กฟส. 26 แห่ง)												
	(รออนุมัติของท่าน ผวก.)												
	6. ขยายผลให้ กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย. ได้รับการรับรองมาตรฐาน	100%		-		-		-					คณะทำงาน ต.2,

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก												กฟฟ. ชั้น 1-3,
	(Government Easy Contact Center : GECC)												กฟส.,กฟย.
	<u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่หมดอายุการรับรอง,กฟส. 10 แห่ง												กฟส.ฉล.
	ยกเว้นอาคารเช่า,กฟย.เขตละ 2 แห่ง												
	กฟส.ฉล. 1 แห่ง												
	7. เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ	-		-		60%		-					
	ประเมินผลความพึงพอใจ (Smile Box)												
	<u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 60 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด												ผบป./ผบค.
	01 เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจ												
	02 ดูแลระบบ Smart Queue และ Smile Box												กรท.(ผสบ.)
	03 สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจจากระบบ	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					กรท.(ผสบ.)
	Smile Box												
	8. ให้มีการสุ่มตรวจสอบและประเมินผลต่อลูกค้าที่ประเมินผ่าน	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง					ผวต.
	Smile Box ตั้งแต่ 3 ลงมาตามสัดส่วนของคะแนน ตามแบบฟอร์ม			(100 ราย)				(100 ราย)					
	และตามที่ กฟภ. กำหนด												
	<u>เป้าหมาย</u> ปีละ 2 ครั้ง (ทั้งปีโทรสุ่ม 200 ราย)												
	การดำเนินงาน												
	01 ผู้รับผิดชอบ ของ แต่ละ กฟฟ. นำผลการประเมินความพึงพอใจ												
	ของลูกค้าที่ต่ำกว่าระดับ 3 (ม.ค.- มิ.ย. 100 ราย												
	ก.ค.-ธ.ค. 100 ราย) โดยวิธีการสุ่มโทรศัพท์สอบถาม												
	และบันทึกข้อมูลผล ลงในแบบฟอร์มที่ กฟภ.กำหนด												
	02 ทุก กฟฟ. นำผลจากการสำรวจนำขึ้นระบบอินทราเน็ต												
	ของ กฟต.2 การไฟฟ้าโปร่งใส มิติที่ 4												
	9. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง												กบล.(ผบธ.)
	Doing Business World Bank												ผบค.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	01 กฟฟ.ในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ ได้แก่ จ.ภูเก็ต	≤ 20 วัน		≤ 20 วัน		≤ 20 วัน		≤ 20 วัน					ผบต.
	ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน												
	ประเมินจากงาน 3 ประเภท ดังนี้												
	01.1 METER 3 P 4 W 220/380V. 30(100) A.												
	แบบต้องปักเสาแซมไลน์ติดมิเตอร์												
	01.2 METER 1 P 2 W 220 V. With CT.												
	01.3 METER 3 P 4 W 380/220 V. With. CT.												
	02 กฟฟ. นอกเหนือจาก 3 จังหวัดในข้อ 01 ดำเนินการภายใน	≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน					ผบค.
	25 วันปฏิทิน ประเมินจากงาน 4 ประเภท												ผบต.
	02.1 METER 3 P 4 W 380/220V. 30(100) A.												
	แบบไม่ต้องปักเสาแซมไลน์ติดมิเตอร์												
	02.2 METER 3 P 4 W 220/380 V. 30(100) A.												
	แบบต้องปักเสาแซมไลน์ติดมิเตอร์												
	02.3 METER 1 P 2 W 220 V. With CT.												
	02.4 METER 3 P 4 W 380/220 V. With. CT.												
	<u>เป้าหมาย</u> ทุกราย, ทุกประเภท เป็นไปตามกรอบเวลา												
	ที่ กฟภ. กำหนด												
	10. จัดทำแผนการปรับปรุงผลสำรวจความพึงพอใจปี 2561	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง					
	ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ระดับ 4												กฟส.,
	กฟฟ. จุดรวมงาน ประเมินจาก smile box												กบล.(ผลส.)
	กฟส. ที่ไม่มี smile box ให้ประเมินจากแบบฟอร์ม QN04			1				1					ผวต.
	<u>เป้าหมาย</u> รายงานปีละ 2 ครั้ง ภายในหนึ่งไตรมาส หลังจาก												ผบต.
	ที่ได้รับผลสำรวจ												
	การดำเนินงาน												
	- นำผลการสำรวจฯมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการแก้ไขและปรับปรุง												
	การให้บริการให้ดียิ่งขึ้น												
	- นำผลการวิเคราะห์และแนวทางการแก้ไขขึ้นระบบอินทราเน็ต กฟต.2												
	การไฟฟ้าโปร่งใส มิติที่ 4												
<u>แผนงานหลักที่ 7</u> แผนงานรักษาฐานลูกค้า	1. นำฐานข้อมูลเสียงของลูกค้า มาค้นหาสิ่งที่ต้องนำมาปรับปรุง/	1 ครั้ง		-		-		-					กบล.(ผลส.)
High Value	พัฒนากระบวนการให้บริการ ตามผลของปีที่ผ่านมา (ปี 2561)	1 ครั้ง											ผวต.
	จากฐานข้อมูล BIC SAP, VOC system และช่องทางอื่นๆ												ผบต.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	เป้าหมาย ภายใน ม.ค.-ก.พ.												
	การดำเนินการ												
	01 นำข้อมูลเสียงของลูกค้า ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ												
	ข้อร้องขอ จากระบบ Bic_SAP, PEA-VOC System และจาก												
	ช่องทางอื่น ๆ ที่ กฟภ.กำหนด ตั้งแต่เดือน ม.ค.-ธ.ค.61 จากลูกค้า												
	4 กลุ่ม บ้านอยู่อาศัย, พาณิชย์,อุตสาหกรรม, อื่นๆ มาค้นหาสิ่งที่ต้อง												
	นำมาปรับปรุง/พัฒนากระบวนการให้บริการ												
	2. วิเคราะห์ และกำหนดวิธีการในการปรับปรุง/พัฒนา	1 ครั้ง		-		-		-					กบล.(ผลส.)
	กระบวนการให้บริการ												
	เป้าหมาย ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ก.พ.												
	การดำเนินงาน												
	01นำข้อมูลเสียงของลูกค้า High Value ของปี 2561(จากข้อ 1)												
	มาวิเคราะห์เพื่อหาวิธีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ												
	เช่น ข้อมูลเสียงจากงานเยี่ยมเยียนฯ,งานKAM, งานสัมมนาฯ												
	3. นำผลการวิเคราะห์มาแก้ไข/ปรับปรุง/พัฒนาเครื่องมือ	-		1 ครั้ง		-		-					กบล.(ผลส.)
	ที่ใช้สนับสนุนการให้บริการ หรือ จัดทำ QIR ปรับปรุงระบบงาน			1 ครั้ง									ผบค.
	เสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป												
	เป้าหมาย ภายในไตรมาส 2												
	การดำเนินงาน												
	01 นำผลการวิเคราะห์จัดทำ OIR เพื่อปรับปรุงระบบงาน												
	02 นำเสนอผู้บริหารเพื่อแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุง แก้ไข พัฒนา												
	ระบบงานการให้บริการ												
แผนงานหลักที่ 8 การบริหารความสัมพันธ์กับ	1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมายด้วยกิจกรรมดังนี้	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
ลูกค้าแต่ละกลุ่ม	01 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/												กฟฟ.ชั้น 1-3
	หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส												
	การดำเนินงาน												
	01.1 หาข้อมูล ลูกค้ารายใหม่ จาก ข้อมูล อุตสาหกรรมจังหวัด,	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผวต./ผบค.
	พาณิชย์จังหวัด, เทศบาลเมือง, อบต., และ กฟฟ.ชั้น 1-3												ผบต.
	01.2 โทรติดต่อประสานงานขอเข้าพบลูกค้าเพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้น	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					
	เกี่ยวกับ กฟภ. เช่น ลูกค้ารับไฟจาก กฟภ.ฟีดเดอร์ไหน												ผวต./ผบค.
	อัตราค่าไฟที่ กฟภ.คิด การให้บริการต่างๆ ของ กฟภ., การติดต่อ												ผบต.
	ประสานงานเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาจากการใช้ไฟ ฯลฯ												
	01.3จัดทีมเข้าเยี่ยมลูกค้า ตามวัน เวลา พร้อมมอบของที่ระลึก	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผวต./ผบค.
	01.4สรุปผลการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้ารายใหม่	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบต.
	ให้ ฝวธ.ภ4 ทุกไตรมาส ตามวัน เวลา ที่กำหนด												
	02 การให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย												กบล.(ผลส.)
	02.1 บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบษ.(ผปฮ.)
	(รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)												กฟฟ.
	<u>เป้าหมาย</u> ทุกรายที่เข้าตามหลักเกณฑ์กระบวนการ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					KAM
	บริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT)												ผวต.
	กฟจ.ภก. จำนวน 4 ราย												
	การดำเนินงาน												
	- พนักงาน KAMR จัดแผนการให้บริการเสริม												
	โดยกิจกรรมสำหรับให้บริการตามหลักเกณฑ์ ดังนี้												
	1.ตรวจสอบระบบไฟฟ้า												
	2.ตรวจสอบข้อมูลโหลด												
	3.ให้คำแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ												
	4.ตรวจหาจุดร้อน												
	5.สนับสนุนนวิทยากรสำหรับฝึกอบรม												
	6.การตรวจวัดคุณภาพ												
	7.บริการฉีดล้างลูกถ้วย												
	ลูกค้าระดับ Stategic ได้รับ 4 บริการ จากกิจกรรมที่ 1-7												
	ลูกค้าระดับ Star ได้รับ 3 บริการ จากกิจกรรมที่ 1-6												
	ลูกค้าระดับ Status ได้รับ 3 บริการ จากกิจกรรมที่ 1-5												
	- ผลส.สรุปผลการให้บริการเสริมฯ ให้ ฝวธ.ภ4 ทุกไตรมาส ตามวันเวลา												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	ที่กำหนด												
	03 การเยี่ยมเยือนลูกค้า												
	03.1 เยี่ยมเยียนลูกค้า High value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญ												กบล.(ผลส.)
	03.1.1 จัดทำแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้า และขออนุมัติ												กฟฟ.1-3 (ผวต., ผบค.)
	<u>เป้าหมาย</u> อข./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย	100%		100%		100%		100%					ผวต.
	ผจก. กฟฟ.1-3 ไตรมาสละ 6 ราย	100%		100%		100%		100%					
	การดำเนินงาน												
	1. จัดทำแผนการเยียมเยือนลูกค้า ของ กฟข. และ กฟฟ.ชั้น 1-3												
	2. จัดทำอนุมัติแผนการเยี่ยมเยือน ของ กฟข. และ กฟฟ.ชั้น 1-3												
	3. บันทึกแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้า ของ กฟข. ลงในระบบสารสนเทศ และ												
	ตรวจสอบการบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศ แผนการเยี่ยมเยือน ของ ผจก. กฟฟ.ชั้น 1-3 ปี 2562 จำนวน 17 กฟฟ.												
	4. ดำเนินงานตามแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้า ของ กฟข. ตามแผนที่กำหนดการ												
	เยี่ยมเยือนลูกค้า โดย อข./ผู้แทน ทุกเดือน เดือนละ 1 ราย												
	5. ทำหนังสือขอเข้าเยี่ยมเยือน ส่งให้ลูกค้า ตาม วัน เวลา ทีกำหนดในแผนงาน												
	6. ติดต่อลุกค้าเพื่อยืนยันตาม วัน เวลา ที่ขอเข้าเยี่ยม และขอข้อมูลปัญหา												
	และข้อเสนอแนะ ต่างๆ ของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของ กฟภ. ที่จะสอบถามผู้บริหาร												
	ในวันเข้าเยี่ยมเยือน												
	7. เตรียมข้อมูลของลูกค้า สถิติไฟฟ้าขัดข้อง สถิติการใช้ไฟ ข้อมูลการ												
	ใช้บริการเสริมของ กฟภ. และข้อมูลต่างๆ ย้อนหลัง ไป 2 ปี												
	8. จัดประชุมเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเยี่ยมเยือน เพื่อให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง												
	นำข้อมูลของลูกค้า มาวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อสรุปข้อมูลให้ผู้บริหารในการ												
	ตอบชี้แจงลูกค้าในวันเข้าเยี่ยมเยือน												
	9. จัดเตรียมของที่ระลึกให้ผู้บริหารมอบให้แก่ลูกค้าในวันเข้าเยี่ยมเยือน												
	10. บันทึกภาพ และ สรุปประเด็นหัวข้อข่าวส่งในไลน์กลุ่ม												
	11. บันทึกข้อมูลการเข้าเยี่ยมเยือนลูกค้า ในแต่ละครั้ง ในระบบสารสนเทศ												
	พร้อมทั้งการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้แก่ลูกค้า หรือการแก้ไขปัญหาให้หลังจาก												
	การเข้าเยี่ยมเยือน												
	12. สรุปผลการเข้าเยี่ยมเยือนของผู้บริหาร (อข./ผู้แทน, ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3)												
	จำนวน 105 ราย/ไตรมาส ให้ ฝวธ.ภ4 ตาม วัน เวลา ที่กำหนด												
	03.1.2 ประชุมคณะกรรมการบริหารลูกค้ารายสำคัญ	-		1 ครั้ง		-		-					กบล.(ผลส.), กฟฟ.1-3, กฟส.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	<u>เป้าหมาย</u> ปีละ 1 ครั้ง			1 ครั้ง									ผวต.
	(ไม่มีกิจกรรมในคู่มือ KAMT 2561)												
	03.1.3 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (Bic SAP)	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง			กฟฟ.1-3(KAMR), กบล.(ผลส.)		
	การดำเนินงาน	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผวต.
	- กฟข., กฟฟ.(ผวต./ผบค.) ดำเนินการบันทึกแผน/ผลการเยี่ยมเยือน												
สรุปสารสนเทศเสียงลูกค้า ตาม อนุมัติ ผวก.	03.1.4 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
ตามการประเมินผลของ Tris ปี 2561	ของลูกค้า และแนวทางปรับปรุงแก้ไข												
	การดำเนินงาน												
	- ผลส. สรุปผลการดำเนินงานแจ้งส่วนเกี่ยวข้องทราบ เพื่อกำหนดแผนงานต่อไป												
	03.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้า High Value (50 %)	100%		100%									กฟฟ.ชั้น 1-3
	<u>เป้าหมาย</u> กฟจ.ภก. จำนวน 6 ราย (จาก 10 ราย)												กบล.(ผลส.)
	การดำเนินงาน												
	03.2.1 กบล.(ผลส)จัดทำบันทึกแจ้งให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ทราบจำนวน												
	ลูกค้าที่เข้าเยี่ยมเพื่อทำแผนเข้าเยี่ยมและบันทึกในระบบ Bic_Sap												
	จำนวนลูกค้าระดับ H ที่ กฟฟ. ต้องจัดแผนเข้าเยี่ยมดังนี้												
	1.กฟจ.นครศรีธรรมราช 4 ราย												
	2.กฟจ.สุราษฎร์ธานี 5 ราย												
	3.กฟจ.ตรัง 5 ราย												
	4.กฟจ.กระบี่ 2 ราย												
	5.กฟจ.พังงา 1 ราย												
	6.กฟจ.ภูเก็ต 6 ราย	3		3									KAMR/ผวต.
	7.กฟอ.ทุ่งสง 2 ราย												
	8.กฟอ.เกาะสมุย 3 ราย												
	9.กฟอ.พุนพิน 5 ราย												
	10. กฟอ.ปากพนัง 1 ราย												
	11.กฟอ.ถลาง 5 ราย												
	12.กฟอ.ตะกั่วป่า 1 ราย												
	13.กฟอ.ป่าตอง 4 ราย												
	14.กฟอ.กาญจนดิษฐ์ 1 ราย												
	15.กฟอ.เวียงสระ 1 ราย												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	16.กฟอ.ท่าศาลา 1 ราย												
	17.กฟอ.ห้วยยอด 1 ราย												
	รวม 48 ราย												
	03.2.2 กฟฟ. จัดแผนให้สอดคล้องกับแผนการเยี่ยมเยือนโดย ผจก.												
	03.2.3 ผลส.สรุปผลการเยี่ยมให้ ฝวธ.ภ4 ทุกไตรมาส												
	03.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ	100%		100%		100%		100%					
	เป้าหมาย รายสำคัญ 100% ทุกราย	6		6		6		6					กบล.(ผลส.)
	กฟจ.ภก. จำนวน 24 ราย												ผวต.
	การดำเนินงาน												
	ทุก กฟฟ.จัดทำแผนเข้าเยี่ยม และบันทึกแผนการเยี่ยมในระบบ												
	Bic_Sap (CRM)												
	03.3.1พนักงาน KAMR จัดแผนให้สอดคล้องกับแผนการเยี่ยมเยือนโดย ผจก.												
	03.3.2กบล.(ผลส.)สรุปผลการเยี่ยมให้ ฝวธ.ภ4 ทุกไตรมาส ภายในเวลาที่กำหนด												
	04 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	1 ครั้ง		-		-		-					กบล.(ผลส.)
	04.1 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปี	**1 ครั้ง**											11 กฟฟ.
	และขออนุมัติ ภายในเดือน มี.ค. (ไตรมาส 1)												ผวต.
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา	.... กฟฟ.		.... กฟฟ.		.... กฟฟ.		.... กฟฟ.					
	โดยให้พิจารณาโซนเพื่อจัดทำแผนสัมมนาลูกค้ารายใหญ่												
	ในลักษณะ Cluster												
	กฟจ.ภก จำนวน 1 แห่ง												
	การดำเนินงาน												
	04.1.1 จัดทำแผนการสัมมนาฯ ประจำปี ของ กฟฟ.ที่เข้าหลักเกณฑ์ และขออนุมัติ												
	04.1.2 ดำเนินการจัดสัมมนาฯ ตามแผนที่กำหนด ในไตรมาส 2-4 จำนวน 11 กฟฟ.												
	โดยเลือกรูปแบบการจัดให้เหมาะสมกับลูกค้าในพื้นที่												
	04.1.3 ทำหนังสือเชิญลูกค้าเข้าร่วมงานสัมมนาฯ ไม่ต่ำกว่า 30 ราย/กฟฟ. สำหรับ กฟฟ.												
	ที่ไม่เข้าหลักเกณฑ์ จะเชิญลูกค้าเข้าร่วมด้วยในพื้นที่ กฟฟ.ใกล้เคียง โดยหนังสือตอบรับการ												
	เข้าร่วมงานให้ แต่ละ กฟฟ.เป็นผู้ติดต่อกับลูกค้า เพื่อสรุปปัญหาข้อซักถามต่างๆของลูกค้า												
	04.1.4 จัดเตรียมของที่ระลึกสำหรับมอบให้แก่ลูกค้าที่เข้าร่วมงานสัมมนาฯ												
	04.1.5 จัดเตรียมสถานที่ การจัดงานสัมมนาฯ												
	04.1.6 ติดต่อวิทยากรที่เชิญมาบรรยายในงานสัมมนาฯ												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	04.1.7 จัดทำหนังสือเชิญส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมงานสัมมนาฯ												
	04.1.8 เชิญนักข่าวท้องถิ่น ทำข่าวประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปรับทราบ												
	04.1.9 เตรียมแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจในการจัดสัมมนาฯ ให้ลูกค้ากรอกผลประเมินฯ												
	04.2 สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา ทุกไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง	1	1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผวต.
	การดำเนินงาน												
	04.2.1 รวบรวมผลสำรวจจากการจัดสัมมนาฯแต่ละครั้ง โดยนำผลการจัดงานสัมมนาฯ												
	ในแต่ละครั้ง มาวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อปรับปรุงการจัดสัมมนาฯ												
	ในครั้งต่อไป												
	04.2.2 สรุปผลจากการวิเคราะห์ ให้ ฝวธ.ภ4 ทุกไตรมาส เริ่ม ไตรมาส 2												
	05 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account												
	05.1 สรุปผลการดำเนินงานและปัญหาจากระบบ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	ฐานข้อมูลสารสนเทศฯ (Bic SAP)												กฟฟ.ชั้น 1-3
	การดำเนินงาน												KAMR
	05.1.1 กบล.(ผลส.) สรุปผลการดำเนินงานให้ ฝวธ.ภ4 ทุกไตรมาส												
	06 ให้มีการบริการดูแลลูกค้ารายสำคัญที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงตาม	100%		100%		100%		100%					KAMR
	กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ												กบล.(ผลส.)
	(Key Account Management:KAMT)												
	<u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการรายงานทุกครั้งที่เข้าพบลูกค้า												
	(ปัจจุบันพื้นที่ กฟต.2 ไม่มีลูกค้ากลุ่มเสี่ยง)												
	3. ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟข./กฟฟ.	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	<u>เป้าหมาย</u> ปีละ 2 ครั้ง			1 ครั้ง				1 ครั้ง					KAMR
	(ไม่มีในคู่มือ KAMT 2561)												
	4. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAMR	-		-		1 ครั้ง		-					call center
	จากผลสำรวจโดย PEA Call Center												กบล.(ผลส.)
	<u>เป้าหมาย</u> KAMR ประจำ กฟฟ. ทุกราย ปีละ 1 ครั้ง					1 ครั้ง							KAMR
	กฟต.2 1 ครั้ง (KAMR ..... ราย)												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	การดำเนินงาน												
	01 จัดทำหนังสือขอให้ พนง.KAMR ส่งรายชื่อลูกค้า และเบอร์โทร ติดต่อประสานงาน												
	พร้อมทั้งชื่อ พนง.KAMR ที่ดูแล ลูกค้า เพื่อจัดส่งให้ กบท. รวบรวมข้อมูลส่งให้ 1129												
	โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจลูกค้าทุกราย												
	02 ส่งผลสำรวจความพึงพอใจฯประจำปี 2561 ให้ แต่ละ กฟฟ.ทราบ พร้อมทั้งให้ชี้แจง												
	สาเหตุจากการสอบถามลูกค้า ปรากฏว่าลูกค้าไม่รู้จัก พนง.KAMR และให้ พนง.KAMR												
	ติดต่อเข้าพบลูกค้าที่ไม่รู้จัก เพื่อแนะนำตัว และทำหนังสือแจ้ง กบล.ผลส.												
	03 จัดทำสรุปผลการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการสำรวจฯของ 1129 ให้ ฝวธ.ภ4												
	5. จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/	-		1 ครั้ง		-		-					กบญ.(ผตป.)
	จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า			**1 ครั้ง**		**-**							ผบป./ผมต.
	<u>เป้าหมาย</u> เขตจัด ปีละ 1 ครั้ง												
	7. สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผวต.
	<u>เป้าหมาย</u> รายงานทุกไตรมาส (เขตละ 400 ราย)												
	การดำเนินงาน												
	01 แบ่งการสอบถามความพึงพอใจ ตามกลุ่มของลูกค้า 4 กลุ่ม 3 ประเภท คือ												
	1.ขอขยายเขตแรงต่ำ												
	2.ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์												
	3.ขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย												
	02 ค้นหาข้อมูลลูกค้าเพื่อโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจ แต่ละ กฟฟ.												
	จากระบบ SAP ข้อมูลที่ต้องการคือ หมายเลข CA, วัน-เดือน-ปี การขอใช้ไฟ,												
	ชื่อลูกค้า, เบอร์โทรศัพท์, ประเภทการขอใช้ไฟครั้งแรก (สำหรับการหาข้อมูลลูกค้า												
	จะต้องมีการเผื่อจำนวนราย เนื่องจาก บางรายไม่สามารถติดต่อได้)												
	03 โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ 15 วัน ดังนี้												
	03.1 ขยายเขตแรงต่ำ 3 ราย/กฟฟ.จุดรวมงาน/ไตรมาส (จำนวน 17 กฟฟ. รวม 51 ราย)												
	03.2 ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ 3 ราย/กฟฟ.จุดรวมงาน/ไตรมาส (จำนวน 17 กฟฟ. รวม 51 ราย)												
	03.3 ขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย 4 ราย/กฟฟ.จุดรวมงาน/ไตรมาส (จำนวน 17 กฟฟ. รวม 340 ราย)												
	โดยเป้าหมาย เขตละ 400 ราย/ปี สำหรับ ต.2 รวม 440 ราย/ปี												
	ผลส.ทำการสอบถามความพึงพอใจลูกค้าทางโทรศัพท์ ทุกไตรมาส												
	ไตรมาสละ 111 ราย เฉลี่ยเดือนละ 37 ราย												
	04 กรอกข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจลงแบบฟอร์ม ที่กำหนด												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	05 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าแต่ละราย เฉลี่ยเป็นคะแนน												
	ความพึงพอใจ แยกแต่ละ กฟฟ.												
	06 สรุปผลการสำรวจฯ ให้ ฝวธ.ภ4 ทุกไตรมาส ภายในเวลาที่กำหนด												
<u>แผนงานหลักที่ 9</u> การบริหารจัดการข้อร้องเรียน	1. ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการแนวทางการบริหารการจัดการ	-		-		1 ครั้ง		-					กบล.(ผลส.)
ให้กับลูกค้า	ข้อร้องเรียน และชี้แจงเกณฑ์ SEPA หมวด 3					1 ครั้ง							ผวต.
	การดำเนินงาน												
	1.1 ผลส.จัดทำบันทึกขออนุมัติจัดประชุม												
	1.2 ชี้แจงแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟต.2												
	และชี้แจงเกณฑ์ SEPA หมวด 3 ให้ทุก กฟฟ.รับทราบ												
	1.3 รายงานผลการประชุม ให้ผู้บริหารรับทราบ												
	(สำหรับการจัดประชุมอาจจะมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม)												
	3. วิเคราะห์ข้อร้องเรียน โดยเฉพาะข้อร้องเรียนที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					คณะกรรมการฯ,
	คุณภาพไฟฟ้า โดยเสนอวิธีการแก้ไข												กบล.(ผลส.),
	<u>เป้าหมาย</u> ทุกเขต ไตรมาสละ 1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผวต.
	การดำเนินการ												
	3.1 คณะกรรมการฯ ร่วมกับ ทุก กฟฟ. วิเคราะห์ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น												
	พร้อมหาแนวทางแก้ไขเพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน												
	3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน นำเสนอ ฝวธ.ภ4												
	ทุกไตรมาส ตามวันเวลาที่กำหนด												
	4. เร่งรัด ติดตาม ประเมินผลความสำเร็จของการจัดการ	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	ข้อร้องเรียนทุกเดือน โดย VOC Alert bot	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผวต.
	การดำเนินการ												
	4.1 มีการติดตามข้อร้องเรียนกับ กฟฟ.หน้างาน ประสานงาน												
	ความคืบหน้าในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน												
	ก่อนจะมีการแจ้งตือนใน VOC Alert Bot												
<u>แผนงานหลักที่ 10</u> งานพัฒนาสนับสนุนพนักงาน	2. สรุปข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตลาด												
ที่ดูแลลูกค้ารายใหญ่ (Key Account)	มาเป็นปัจจัยนำเข้า (input)												
	01 รายงานข้อมูลแรงดันจุดที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					KAMR

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	(เฉพาะส่วนที่มีการร้องเรียน) ของแต่ละระบบแรงดัน												กบล.(ผลส.)
	เป้าหมาย รายงานผลเป็นรายไตรมาส												
	Note.- กฟฟ.ตรวจสอบแรงดัน บันทึกแบบฟอร์ม,สรุปรายงาน กบล.												
	กบล.รายงาน สายงาน ว.,วศ.												
	การดำเนินงาน												
	01.1 จัดทำหนังสือแจ้งให้ ทุก กฟฟ.สรุปผลการตรวจวัดแรงดัน เกี่ยวกับ ไฟตก ไฟดับ												
	ไฟกะพริบ ไฟเกิน ณ จุดซื้อขาย ที่ลูกค้าแจ้งทุกช่องทาง ของการรับฟังเสียงของลูกค้า												
	(PEA VOC System)												
	01.2 สรุปการรายงานผลการตรวจวัดแรงดันฯ จากข้อมูลที่ ทุก กฟฟ. ส่งมา กับระบบ												
	รับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)												
	01.3 จัดส่งข้อมูลการสรุปผลการวัดแรงดันฯ ให้ สายงาน ว., วศ. ทุกไตรมาส ตามวัน เวลา												
	ที่กำหนด												
แผนงานหลักที่ 11 แผนงานการดำเนินงาน	1. การลงข้อมูล TAMS ให้ครบ 100% ทุก กฟฟ. และอัพเดท	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผธท.)
ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ให้เป็นปัจจุบัน												ผปบ.
	เป้าหมาย ไตรมาสละครั้ง												ผกป
	01 จัดทำแผนงานการสำรวจลงข้อมูล TAMS และแผน	1 ครั้ง											กบล.(ผธท.)
	การเบิกจ่ายงบประมาณแจ้ง กบล.(ธท.) สำหรับ กฟฟ. ที่ยังสำรวจ												กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.
	ไม่แล้วเสร็จ												
	02 ติดตามผลการลงข้อมูล และตรวจสอบการเบิกจ่ายงบประมาณ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผธท.)
	ที่ได้รับการจัดสรร												
	03 อัพเดทการลงข้อมูลในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผปบ.
													ผกป
	04 วิเคราะห์ข้อมูลรายได้จากการคิดค่าบริการพาดสาย และติดตั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผธท.)
	อุปกรณ์ในระบบ TAMS เพื่อให้เรียกเก็บค่าบริการได้ครบถ้วน												
	2. การดำเนินการหารายได้จาก C02.2 ให้ได้ตามเกณฑ์												
	ที่ กฟภ. กำหนด												
	เป้าหมาย ไตรมาสละครั้ง												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	01 จัดทำฐานข้อมูลของลูกค้า ประเภทกลุ่มรายใหญ่ที่มี	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	หน่วยการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 10-15% เพื่อเก็บเป็น												ผบป.
	ฐานข้อมูลในการจัดทำแผนการตลาด												ผบง.
	(รอผลสรุปจากคณะทำงานของ กฟภ.)												ผวต.
	02 รายงานผลลูกค้าเข้ากลุ่มบริการหลังการขาย เช่น	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	LINE@ ประจำการไฟฟ้า, Line KAM												KAMR
	(รอผลสรุปจากคณะทำงานของ กฟภ.)												
	03 รายงานผล การเข้าพบกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ลงในระบบ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	Bic-SAP หรือระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง												ทุก กฟฟ.
	(รอผลสรุปจากคณะทำงานของ กฟภ.)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผวต./KAMR
	04 วิเคราะห์ผลดำเนินการของการหารายได้ C02.2 จาก	1 ครั้ง		-		-		-					กบญ.(ผบส.)
	ผลของปีที่ผ่านมา												กบล.(ผบธ.)
													ผบป.
													ผบง.
													ผบค.

Internal

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 ด้าน Internal Process

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Operation Management

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)

3.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่

3.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)

3.4 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่

4. เป้าหมาย

3.00 ครั้ง/ราย/ปี

1.543 ครั้ง/ราย/ปี

107 นาที/ราย/ปี

22.335 นาที/ราย/ปี

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI)

6.2 ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) เมืองใหญ่

6.3 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI)

6.4 ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) เมืองใหญ่

7. เป้าหมาย

..... ครั้ง/ราย/ปี

..... ครั้ง/ราย/ปี

..... นาที/ราย/ปี

..... นาที/ราย/ปี

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**เป้าหมาย/ผล ปี 2562**								**งบประมาณ (ล้านบาท)**			**ผู้รับผิดชอบ**
		ไตรมาส 1		**ไตรมาส 2**		**ไตรมาส 3**		**ไตรมาส 4**		**(1) ลงทุน**	**(2) ทำการ**	**รวม**	
		เป้าหมาย	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**	**เป้าหมาย**	**ผล**				
<u>แผนงานหลักที่ 18</u> โครงการตรวจตราระบบจำหน่าย	1 ดำเนินการคัดเลือกพื้นที่อย่างน้อย กฟฟ. ชั้น 1- 3												ฝปบ.
ป้องกันกระแสไฟฟ้าขัดข้องบริเวณ IZOZ	อย่างน้อย 1 แห่ง และจัดทำแผนรายละเอียด												กบษ.(ผตบ.)
(Inside Zero Outage Zone)	ในการดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด												กฟฟ.1-3
	กฟต.2 = 16 พื้นที่ (จุดรวมงาน)												
	2. สถานีไฟฟ้า												
	กฟต.2 = 42 สถานี	42 สฟ.		42 สฟ.		42 สฟ.		42 สฟ.					
	3. สายส่ง												
	กฟจ.ภก. = 4 วงจร 49.17 วงจร-กม.	49.17		49.17		49.17		49.17					ผปบ.
	<u>ตามเอกสารแนบ OM1-18.3</u>												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	4. ระบบจำหน่าย												
	กฟจ.ภก. = 1 วงจร รวม 9.58 วงจร-ก.ม.	9.58		9.58		9.58		9.58					ผปบ.
	ตามเอกสารแนบ OM1-18.4												
แผนงานหลักที่ 22 งานควบคุมหน่วยสูญเสีย	3. การเปลี่ยนสายขนาดใหญ่ขึ้น ระบบ 22/33 เควี												ฝวบ. กวว.
(Technical / Non-Technical)	กฟต.2 = 20 วงจร-กม.			5		5		10					ผกส./ผกป
ตามที่ กจฟ.กำหนด	ตามเอกสารแนบ OM1-22.3	8.388											
	6. อื่นๆ												
	01 การตรวจสอบแก้ไขจุดสัมผัสใน สฟฟ./สายส่ง/ระบบจำหน่าย												ฝปบ.
	01.3 ระบบจำหน่าย												
	กฟจ.ภก. = 16 ฟีดเดอร์			8		8							ผปบ.
	ตามเอกสารแนบ OM1-22-6.01.3												
	9. หม้อแปลงจำหน่าย												ฝวบ.
	01 การแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 20% (เครื่อง)												กวว.(ผปร.)
	กฟจ.ภก. = 16 เครื่อง	4		4		4		4					ผปบ.
	ตามเอกสารแนบ OM1-22-9.01												
	02 สับเปลี่ยนหม้อแปลงที่จ่ายโหลดไม่เหมาะสม												
	(จ่ายโหลดน้อยกว่า 40% ของขนาดหม้อแปลง) (เครื่อง)												
	กฟจ.ภก. = 1 เครื่อง							1					ผปบ.
	ตามเอกสารแนบ OM1-22-9.02												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	03 ติดตั้งหม้อแปลงเสริมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายไฟ												ฝวบ.
	(เครื่อง)												กวว.(ผปร.)
	กฟต.2 = 200 เครื่อง (พื้นที่ กฟจ.ภก. มี 8 เครื่อง)	50		50		50		50					
	ตามเอกสารแนบ OM1-22-9.03	4		4									
	10. ระบบจำหน่ายแรงต่ำ												
	01 การเปลี่ยนสายขนาดใหญ่ขึ้น (วงจร-กม.)												ฝวบ.
	กฟต.2 = 120 วงจร-กม.	2		2		2		2					กวว.(ผปร.)
	ตามเอกสารแนบ OM1-22-10.01	4		4									ผปบ.
													ผกป.
	02 การตัดจ่ายใหม่ (วงจร)												
	กฟจ.ภก. = 10 วงจร	1		4		4		1					ผปบ.
	ตามเอกสารแนบ OM1-22-10.02	4		4		2							ผกป.
	03 การปรับปรุงระบบ 1 เฟส 2 สาย เป็นระบบ 1 เฟส 3 สาย												
	กฟต.2 = 24 วงจร-กม.	-		-		-		-					
	ตามเอกสารแนบ OM1-22-10.03												
แผนงานหลักที่ 23 แผนงานจัดทำ/ปรับปรุง SLA	1. วางแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	ตามที่ กรธ. กำหนด											คณะทำงาน
และ QA for SLA ตาม Supply Chain ของ กฟภ.	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)												ทุกระดับ
	ระบบประกันคุณภาพ งานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ												
	(Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA)												
	2. สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้ข้อเสนอแนะพนักงานอย่าง	1		1		1		1					คณะทำงาน
	ต่อเนื่อง (ครั้ง)												ทุกระดับ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	3. ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ข้อตกลงระดับการ					1							คณะทำงาน
	ให้บริการ (SLA) และระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA) (ครั้ง)												ทุกระดับ
<u>แผนงานหลักที่ 25</u> งานส่งเสริมและผลักดันงานวิจัย	1. คัดเลือกงานวิจัยนวัตกรรม (จำนวน ....ชิ้น)							1					ฝวธ.(ภ4)
ไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ	รอ ฝวพ. กำหนด พิจารณาคัดเลือกผลงาน												
ขององค์กร	วิจัย/สิ่งประดิษฐ์นวัตกรรม/กระบวนงานในระดับ												
	สายงานการไฟฟ้าภาค 4												
	2. สรุปรายงานผลการคัดเลือก ให้ฝ่ายวิจัยและ												
	พัฒนาระบบไฟฟ้า(ฝวพ.) ,สายงานวางแผนและ												
	พัฒนาระบบไฟฟ้า (ว.)												
<u>แผนงานหลักที่ 26</u> งานส่งเสริม วิจัย พัฒนา	1. จัดทำแผนและกำหนดโครงสร้างด้าน	1											กอก.(ผพอ.)
นวัตกรรมเพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล	นวัตกรรม (ครั้ง)												
	2. ประชุมคณะกรรมการพิจารณาผลงานวิจัย	1				1							คณะกรรมการ
	สิ่งประดิษฐ์นวัตกรรมกระบวนการของ กฟข. (ครั้ง)												กฟข.
	3. จัดประกวดผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม					1							กฟต.1-3
	กระบวนการ เพื่อคัดเลือกผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์												(ต.3
	นวัตกรรม กระบวนการ และสรุปผล (ครั้ง)												
	4. นำนวัตกรรมที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในระดับ			1									คณะกรรมการ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	TRL3 ขึ้นไป มาขยายผล กฟข. ละ 1 ชิ้นงาน												กฟข.
	5. สรุปรายงาน ประเมินผลการดำเนินการประจำปี (ครั้ง)							1					คณะกรรมการ
													กฟข.
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า	1.การตรวจสอบระบบไฟฟ้าและการแก้ไข												
	(รายงานผลจากระบบงาน SAP-PM)												
	01 ตรวจสอบระบบไฟฟ้า (Patrol System)												
	01.1 ระบบสายส่ง 115 kV (วงจร-กม.) (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)....ใบ)												กบษ.(ผตบ.)
	เป้าหมาย 100% ทุกไตรมาส												
	กฟจ.ภก. 40.48 วงจร- กม./ไตรมาส	40.48		40.48		40.48		40.48					ผปบ.
	กฟส.ฉล. 8.90 วงจร- กม./ไตรมาส	8.90		8.90		8.90		8.90					ผกป.
	<u>ตามเอกสารแนบ J-1-1.01.1</u>												
	01.2 ระบบจำหน่ายแรงสูง (วงจร -กม.) (จำนวนใบสั่งงาน(ZPM4)...ใบ)												กบษ.(ผตบ.)
	เป้าหมาย 100% /ไตรมาส												
	กฟจ.ภก. 2,047.88 วงจร- กม./ปี	511.77		511.77		511.77		511.77					ผปบ.
	กฟส.ฉล. 744.52 วงจร- กม./ปี	186.13		186.13		186.13		186.13					ผกป.
	<u>ตามเอกสารแนบ J-1-1.01.2</u>												
	01.3 ระบบจำหน่ายแรงต่ำ (วงจร-กม.)												กบษ.(ผตบ.)
	เป้าหมาย ZPM4=100% /ไตรมาส												
	กฟจ.ภก. 1,137.56 วงจร- กม./ปี	284.39		284.39		284.39		284.39					ผปบ.
	กฟส.ฉล. 433.92 วงจร- กม./ปี	108.48		108.48		108.48		108.48					ผกป.
	<u>ตามเอกสารแนบ J-1-1.01.3</u>												
	02 แก้ไขและซ่อมแซมระบบไฟฟ้า												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	หลังจากการตรวจสอบ (Patrol System)												
	เป้าหมาย 100% ทุกไตรมาส												
	02.1 ระบบสายส่ง 115 kV (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM2)....ใบ)												กบษ.(ผตบ.)
	กฟต.2 .....100% จากใบสั่งงาน ZPM2	100%		100%		100%		100%					ผปบ.
													ผกป.
	02.2 ระบบจำหน่ายแรงสูง (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM2)....ใบ)												กบษ.(ผตบ.)
	กฟจ.ภก. ... 100% จากใบสั่งงาน ZPM2	100%		100%		100%		100%					ผปบ.
	กฟส.ฉล. ... 100% จากใบสั่งงาน ZPM2	100%		100%		100%		100%					ผกป.
	02.3 ระบบจำหน่ายแรงต่ำ (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM2)....ใบ)												กบษ.(ผตบ.)
	กฟจ.ภก. ... 100% จากใบสั่งงาน ZPM2	100%		100%		100%		100%					ผปบ.
	กฟส.ฉล. ... 100% จากใบสั่งงาน ZPM2	100%		100%		100%		100%					ผกป.
	02.4 สายเคเบิลใยแก้วนำแสง (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM2)....ใบ)												กรส.(ผคส.)
	กฟจ.ภก. ... 100% จากใบสั่งงาน ZPM2	100%		100%		100%		100%					ผปบ.
	กฟส.ฉล. ... 100% จากใบสั่งงาน ZPM2	100%		100%		100%		100%					ผกป.
	03 การบริหารจัดการต้นไม้												
	03.1 ตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบสายส่ง และระบบจำหน่าย												
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง 100% ตามแผนงาน												
	03.1.1 ระบบสายส่ง 115 kV (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)....ใบ)												กบษ.(ผตบ.)
	กฟจ.ภก. 42.40 วงจร- กม./ครั้ง			42.40				42.40					ผปบ.
	ตามเอกสารแนบ J-1-1.03.1.1												
	03.1.2 ระบบจำหน่ายแรงสูง (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)....ใบ)												กบษ.(ผตบ.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	กฟจ.ภก. 353.39 วงจร- กม./ครั้ง			353.39				353.39					ผปบ.
	กฟส.ฉล. 129.98 วงจร- กม./ครั้ง			129.98				129.98					ผกป.
	ตามเอกสารแนบ J-1-1.03.1.2												
	03.1.3 ระบบจำหน่ายแรงต่ำ (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)....ใบ)												กบษ.(ผตบ.)
	กฟจ.ภก. 1,029.7 วงจร- กม./ปี			514.85				514.85					ผปบ.
	กฟจ.ฉล. 341.8 วงจร- กม./ปี			170.90				170.90					ผกป.
	ตามเอกสารแนบ J-1-1.03.1.3												
	04 ส่องกล้องความร้อนโดยใช้กล้อง Thermal Viewer												
	04.3 ระบบจำหน่ายฟีดเดอร์ที่จ่ายไฟ ตั้งแต่ 5 MW(22 kV)												กบษ.(ผตบ.)
	และ7MW(33 kV) หรือไลน์สำคัญ (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)...ใบ)												
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง												
	กฟจ.ภก. 16 ฟีดเดอร์			8		8							ผปบ.
	ตามเอกสารแนบ J-1-1.04.3												
	05 แก้ไขจุดร้อน 100% ตามผลการส่องกล้อง												
	05.3 ระบบจำหน่ายฟีดเดอร์ที่จ่ายไฟ ตั้งแต่ 5 MW(22 kV)												กบษ.(ผตบ.)
	และ7MW(33 kV) หรือไลน์สำคัญ (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM2)..ใบ)												ผปบ.
	กฟจ.ภก. 100% จากใบสั่งงาน ZPM2	100%		100%		100%		100%					ผกป.
	06 การป้องกันระบบจำหน่ายและสายส่ง 100% ทุกไตรมาส												
	06.1 ระบบสายส่ง 115 kV. (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM2)....ใบ)												กบษ.(ผตบ.)
	กฟจ.ภก. 100% จากใบสั่งงาน ZPM2	100%		100%		100%		100%					ผปบ.
	06.1.1 ทาสีสะท้อนแสงป้องกันรถยนต์ชนเสาในจุดเสี่ยง												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	06.1.2 ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันสัตว์												
	06.1.3 ตรวจสอบและแก้ไขค่ากราวด์ที่ต่ำกว่ามาตรฐาน												
	06.1.4 ซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันรถยนต์ชนเสา												
	06.1.5 งานป้องกัน และซ่อมแซมสายส่ง												
	06.2 ระบบจำหน่าย 22,33 kV (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM2)....ใบ)												กบษ.(ผตบ.)
	กฟจ.ภก. 100% จากใบสั่งงาน ZPM2	100%		100%		100%		100%					ผปบ.
													ผกป.
	07 ฉีดน้ำล้างลูกถ้วยและอุปกรณ์แรงสูง												กบษ.(ผปฮ.)
	07.3 ระบบจำหน่าย 22 , 33 kV(วงจร-กม.) ในพื้นที่มีมลภาวะ 2 ครั้งต่อปี												กบษ.(ผปฮ.)
	(จำนวนใบสั่งงาน (ZPM2)....ใบ)												
	กฟจ.ภก. 15 วงจร- กม. 100% จากใบสั่งงาน ZPM2	15		15		15		15					ผปบ.
	ตามเอกสารแนบ J-1-07.03												ผกป.
	3. สนับสนุนทรัพยากรเพื่อการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องตามมาตรฐาน												
	ที่ กฟภ. กำหนด												
	เป้าหมาย 100% ของแผนงานทุกไตรมาส												
	01 จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง												ฝปบ. กบษ.(ผตบ.)
	ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด												
	กฟต.2 .....17.....กฟฟ.			100%									
	01.1 สำรวจจัดซื้อเครื่องมือด้านช่าง												กบษ.(ผตบ.)
	01.2 สำรองอุปกรณ์แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง												กบษ.(ผตบ.)
												ผปบ.	ผกป.
	01.3 ออกตรวจรถแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องและห้องเวร												คณะทำงานฯ

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	01.4 ซ่อมแซมบำรุงรักษา - ยานพาหนะ (รถแก้ไฟ)												กกค.(ผยค.)
	01.5 ซ่อมแซมบำรุงรักษา-อาคาร (ห้องแก้ไฟ)												กกค.(ผยธ.)
	5. การวัดโหลดหม้อแปลงในระบบจำหน่าย (ตามหลักเกณฑ์ที่ กฟภ.กำหนด)												
	(รายงานผลจากระบบงาน SAP-PM)												
	01 หม้อแปลง 1 เฟส (ปีละ 1 ครั้ง) (จำนวนใบสั่งงาน(ZPM4)...ใบ)												กบล.(ผมม.)
	กฟต.2 = ...21,175.....เครื่อง												
	<u>เป้าหมาย</u> อย่างน้อย 30% ของหม้อแปลงทั้งหมด												
	กฟจ.ภก. = 15 เครื่อง (30%ของหม้อแปลงทั้งหมด)	3		5		5		3					ผปบ.
	<u>ตามเอกสารแนบ J-1-5.01</u>												ผกป.
	02 หม้อแปลง 3 เฟส (ปีละ 1 ครั้ง) (จำนวนใบสั่งงาน(ZPM4)...ใบ)												กบล.(ผมม.)
	กฟต.2 = ...12,074..... เครื่อง												
	เป้าหมาย อย่างน้อย 30% ของหม้อแปลงทั้งหมด												
	กฟจ.ภก. = 575 เครื่อง (30%ของหม้อแปลงทั้งหมด)	115		173		172		115					ผปบ.
	<u>ตามเอกสารแนบ J-1-5.02</u>												ผกป.
	02 ระบบจำหน่าย												
	02.1 หม้อแปลง 1 เฟส (ปีละ 1 ครั้ง) (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)....ใบ)												กบล.(ผมม.)
	กฟต.2 = ...21,175..... เครื่อง												
	เป้าหมาย 30% ของหม้อแปลงทั้งหมด												
	กฟจ.ภก. = 15 เครื่อง	3		5		5		3					ผปบ.
	<u>ตามเอกสารแนบ J-1-6.02.1</u>												ผกป.
	02.2 หม้อแปลง 3 เฟส (ปีละ 1 ครั้ง) (จำนวนใบสั่งงาน (ZPM4)....ใบ)												กบล.(ผมม.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	กฟต.2 = ...12,074..... เครื่อง												
	เป้าหมาย 50% ของหม้อแปลงทั้งหมด												
	กฟจ.ภก. = 958 เครื่อง	192		287		287		192					ผปบ.
	ตามเอกสารแนบ J-1-6.02.2												ผกป.
แผนงานที่ 6 แผนงานแก้ไขไฟดับ	1. วิเคราะห์ปัญหากระแสไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง	1		1		1		1					กปบ.(ผวว.)
(แผนปฏิบัติ ภาค 4 ปี 60 ข้อ 31)	กรณีทราบสาเหตุและหาทางป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ												ผปบ.
	เป้าหมาย 100 % ของเหตุการณ์ทั้งหมด												ผกป.
	กฟต.2 / กฟจ.ภก.												
	2. การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางในการแก้ไขฟีดเดอร์ที่มีไฟดับบ่อย	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					กปบ.(ผวว.)
	เป้าหมาย 12 ครั้ง/ปี												ผปบ.
	กฟต.2 / กฟจ.ภก.												ผกป.
	3. สรุปผลการดำเนินการตามข้อ 2	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					กปบ.(ผวว.)
	เป้าหมาย 12 ครั้ง/ปี												ผปบ.
	กฟต.2 / กฟจ.ภก.												ผกป.
แผนงานที่ 7 โครงการพัฒนาระบบไฟฟ้า	1. การดำเนินการปรับปรุงพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่												ผปบ.
ในเมืองใหญ่	(ตามแผนงานปรับปรุงให้เทียบเท่า กฟน.ของ กคก)												ผกป.
	เป้าหมาย กฟข. ละ 1 แห่ง												
	กฟต.2 ภูเก็ต												
	01 ปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูง ..... วงจร-กม.	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กกค.(ผจร.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	(กฟต.2 = ... วงจร-กม.)												
	02 ปรับปรุงระบบแรงต่ำ												กวว.(ผวร.)
	(กฟต.2 = ...)												ผปบ.
													ผกป.
	03 ติดตั้งอุปกรณ์ในระบบไฟฟ้า												กปบ.(ผวว.)
	03.1 Recloser ชุด												ผปบ.
	(กฟต.2 =..... ชุด)												ผกป.
	03.2 อุปกรณ์ SF6 ชุด												กปบ.(ผวว.)
	(กฟต.2 =..... ชุด)												ผปบ.
<u>แผนงานที่ 8</u> แผนงานเร่งรัดการนำมิเตอร์ (รายใหม่)	1.ตรวจสอบข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้ารายใหม่ พร้อม	100%		100%		100%		100%					กบล.(ผมม.)
เข้าระบบ SAP ให้ทันรอบบิล	ดำเนินการนำเข้าระบบ SAP ให้ทันรอบบิล ตรวจสอบ												
	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน												
	เป้าหมาย ร้อยละ 100												
	กฟจ.ภก. /กฟส.ฉล. = 100%	100%		100%		100%		100%					ผมต.
													ผบต.
<u>แผนงานที่ 9</u> แผนงานปรับปรุงและบริหาร	1. ความสำเร็จของการลด GIS Backlog												
กระบวนการการจัดการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	01 งานปรับปรุงข้อมูลระบบไฟฟ้าอุปกรณ์ตัดตอน												กวว.(ผผร.)
	อุปกรณ์ป้องกัน (LBS ,RCS,DIS,Sw.Recloser,DF)												กปบ.(ผวว.)
	กฟจ.ภก. = 97 %	97%		97%		97%		97%					ผปบ.
	กฟส.ฉล. = 97 %	97%		97%		97%		97%					ผกป.
	02 ความสำเร็จของการเคลียร์ใบสั่งงาน OMS												กบษ.(ผตบ.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	กฟจ.ภก. = 95 %	95%		95%		95%		95%					ผปบ.
	กฟส.ฉล. = 95 %	95%		95%		95%		95%					ผกป.
<u>แผนงานที่ 10</u> แผนงานการปรับปรุง	1. การปรับปรุงข้อมูลหม้อแปลง กฟภ. ลงในฐานข้อมูล												กวว.(ผผร.)
ข้อมูลในระบบ GIS	ระบบ GIS												กบล.(ผมม.)
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97												
	กฟจ.ภก. = 98 %	98%		98%		98%		98%					ผปบ.
	กฟส.ฉล. = 98 %	98%		98%		98%		98%					ผกป.
	2. การปรับปรุงข้อมูลมิเตอร์ลงในฐานข้อมูลระบบ GIS												กวว.(ผผร.)
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97												กบล.(ผมม.)
	กฟจ.ภก. = 97 %	97%		97%		97%		97%					ผมต.
	กฟส.ฉล. = 97 %	97%		97%		97%		97%					ผบต.
	3. การปรับปรุงข้อมูลงานก่อสร้างระบบจำหน่ายลงใน												กวว.(ผผร.)
	ฐานข้อมูลระบบ GIS												กกค.(ผจร.)
	เป้าหมาย ร้อยละ 70			1 ครั้ง									
	กฟจ.ภก. = 70 %	70%		70%		70%		70%					ผกส.
	กฟส.ฉล. = 70 %	70%		70%		70%		70%					ผกป.
<u>แผนงานที่ 11</u> แผนงานบริหารพัสดุ	1. จัดทำแผนความต้องการใช้พัสดุหลัก , พัสดุรอง												ฝวบ. กกค.
	และบริหารพัสดุ เพื่อใช้ในปีถัดไป (ปี 2561)												กบญ.(ผบพ.)
	เป้าหมาย ไตรมาส 2												
	กฟต.2 -1 ครั้ง			1 ครั้ง									
	2. อัตราการหมุนเวียนพัสดุ (Turn over ratio)												กบญ.(ผบพ.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
	เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส												
	..... เท่าตาม กฟภ. กำหนด(เป้าชั่วคราว ปี 2561)												
	กฟต.2 4 ครั้ง/ปี	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					
	3. ลดมูลค่าพัสดุไม่เคลื่อนไหวและเคลื่อนไหวช้า												กบญ.(ผบพ.)
	เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส												
	ลดลงจากปีที่ผ่านมา 20%												
	กฟต.2 .....%	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					
	4. ตรวจสอบและจัดหาอุปกรณ์ประกอบหัวเสาระบบสายส่ง												กบญ.(ผบพ.)
	115 kV. ในการสำรองคงคลัง โดยถือเสมือนเป็น Safety Stock												กบษ.(ผตบ.)
	ของพัสดุสำรองคลัง (Plant Stock) จำนวน 77 รายการเพิ่มเติม												ผคพ.
	ให้ครบถ้วน (ตามอนุมัติ กฟภ.)												
	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					
	กฟต.2 คลัง นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี ตรัง กระบี่ พังงา ภูเก็ต ทุ่งสง เกาะสมุย พุนพิน												
	5. การทบทวนความต้องการและการจัดหาผลิตภัณฑ์คอนกรีต	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กกค.(ผจค.)
	ให้สอดคล้องกับแผนงานก่อสร้างทุกไตรมาส												กบญ.(ผบพ.)
	เป้าหมาย 100%												
<u>แผนงานที่ 12</u> โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้	1. งานปรับปรุงระบบจำหน่ายโดยเปลี่ยนสายเปลือย/PIC เป็น												กกค.(ผจร.)
ของระบบไฟฟ้า ระยะที่ 3	สาย SAC ในตัวเมือง ..... วงจร-กม.												ฝวบ. กวว.
	กฟต.2 = ...37.82..... วงจร.กม. พื้นที่กฟจ.ภก. 18.99 วงจร-กม.							18.99					
	<u>ตามเอกสารแนบ J-12-1</u>												
<u>แผนงานที่ 14</u> โครงการพัฒนาระบบสายส่ง	1. ก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายเมน 9.605 วงจร-กม.												กกค.(ผจร.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
และจำหน่ายระยะที่ 1 (คพจ.1)	เป้าหมาย												กกค.(ผกร.)
	(กฟจ.ภก. = 9.605 วงจร-กม.)	3.737		5.868									ผกส.
	(กฟส.ฉล. = - วงจร-กม.)												ผกป.
	ตามเอกสารแนบ J-14-1												
	2. ก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงสายแยกย่อย 2.88 วงจร-กม.												กกค.(ผจร.)
	(กฟจ.ภก. = - วงจร-กม.)												ผปบ.
	(กฟส.ฉล. = 2.88 วงจร-กม.)	2.88											ผกป.
	ตามเอกสารแนบ J-14-2	-		-									
	3. ก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ 0.19 วงจร-กม.												กกค.(ผจร.)
	(กฟจ.ภก. = - วงจร-กม.)												ผปบ.
	(กฟส.ฉล. = 0.19 วงจร-กม.)	0.19											ผกป.
	ตามเอกสารแนบ J-14-3	-		-									
	4. ติดตั้งหม้อแปลง ...0..... kVA												ผปบ.
	(กฟจ.ภก./กฟส.ฉล. = 0 เควีเอ)												ผกป.
	ตามเอกสารแนบ J-14-4												
	5. ติดตั้ง Recloser ..... ชุด												กปบ.(ผวว.)
	กฟจ.ภก. = ชุด							48					ผปบ.
	กฟจ.ฉล. = ชุด												ผกป.
	6. SF6 ..... ชุด												กปบ.(ผวว.)
	กฟจ.ภก. = ชุด							71					ผปบ.
	กฟจ.ฉล. = ชุด												ผกป.
	7. ติดตั้ง capa ..... ชุด												กปบ.(ผวว.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	กฟจ.ภก. = ชุด							24					ผปบ.
	กฟจ.ฉล. = ชุด												ผกป.
<u>แผนงานที่ 15</u> แผนก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้า	1. ก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟรายใหม่												กกค.(ผจร.)
ให้ผู้ใช้ไฟรายใหม่ (คฟม., คฟม.2)	เป้าหมาย จำนวน 3,100 ครัวเรือน (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 99.99)												กบล.(ผบธ.)
	กฟต.2 ...700.....ครัวเรือน	175		175		175		175					ผกส.
	SAP-PS(CN41)												ผกป.
	<u>ตามเอกสารแนบ J-15</u>												
<u>แผนงานที่ 16</u> แผนก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้า	1. ก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ครัวเรือนห่างไกล	โครงการ คฟก. มีระยะโครงการปี 2557-2561											กกค.(ผจร.)
ให้ครัวเรือนห่างไกล (คฟก.)	เป้าหมาย จำนวน ..... ครัวเรือน												กบล.(ผบธ.)
	กฟต.2 .....ครัวเรือน												ผบค.
													ผบต.
	01 จัดทำแผนงานและงบประมาณประจำปี												
	02 สำรวจออกแบบและประมาณการค่าใช้จ่าย												
	03 จัดซื้อ-จัดจ้างในโครงการ												
	03.1 จัดเตรียมรายการพัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง												
	03.2 ประกวดราคาจ้างเหมา/เตรียมการก่อสร้าง												
	04 ดำเนินการก่อสร้าง												
	05 ติดตาม ประสานงานและรายงานความก้าวหน้าโครงการฯ												
	SAP-PS(CN41)												
<u>แผนงานที่ 17</u> แผนก่อสร้างขยายเขตให้กับที่ดินทำกิน	1. ก่อสร้างขยายเขตให้กับที่ดินทำกินเพื่อการเกษตร												กกค.(ผจร.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
เพื่อการเกษตร (คขก.2)	เป้าหมาย จำนวน ..... ราย												กบล.(ผบธ.)
	กฟต.2 .....200.....ราย	50		50		50		50					
	ตามเอกสารแนบ J-17	-		-		-		-					ผบค.
	01 จัดทำแผนงานและงบประมาณประจำปี												ผบต.
	02 สำรวจออกแบบและประมาณการค่าใช้จ่าย												
	03 จัดซื้อ-จัดจ้างในโครงการ												
	03.1 จัดเตรียมรายการพัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง												
	03.2 ประกวดราคาจ้างเหมา/เตรียมการก่อสร้าง												
	04 ดำเนินการก่อสร้าง												
	05 ติดตาม ประสานงานและรายงานความก้าวหน้าโครงการฯ												
	SAP-PS(CN41)												
แผนงานที่ 18 แผนปิดงานก่อสร้าง	ประสิทธิภาพการบริหารมูลค่าสินทรัพย์ภายใต้งานก่อสร้างที่คงค้าง												กบญ.(ผบส.)
	(Asset under Construction : AUC) ทุกงบ ทุกโครงการ (P, I, C) ดังนี้												กกค.
ตาม pms เขต	1. งานก่อนปี 2560 ปิดได้ร้อยละ 100 (คิดจำนวนหมายเลขงาน)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					คณะทำงาน
	2. งานปี 2560 ปิดได้ร้อยละ 100 (คิดจำนวนหมายเลขงาน)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ปิดงาน
	3. งานปี 2561 ปิดได้ร้อยละ 80 (คิดจำนวนหมายเลขงาน)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ก่อสร้าง ต.2
	4. งานปี 2562 ปิดได้ร้อยละ 60 (คิดจำนวนหมายเลขงาน)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กฟจ.ภก.
แผนงานที่ 24 แผนงานสับเปลี่ยนมิเตอร์ตามวาระ	1. สับเปลี่ยนมิเตอร์ตามวาระ												กบล.(ผมม.)
(เพิ่มเติมตามบันทึก กมต.(บห) 961/2560	เป้าหมาย สับเปลี่ยนมิเตอร์ตามที่ได้รับจัดสรรจาก กมต.	35%		70%		100%		100%					ผมต.
ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2560)	กฟจ.ภก. / กฟส.ฉล.							100%					ผบต.
	หมายเหตุ รอแผนงานจาก กมต.												
	ประมาณ 5200 เครื่อง												

Learning & Growth

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Learning & Growth

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO5 Eneble for Development and Growth
ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์
เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน / **4. เป้าหมาย**
3.1 ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินผล — ร้อยละ 100
3.2 ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์รและอัตรากำลัง เพื่อรองรับการเป็น Digital Utility — ร้อยละ 100
3.3 ความสำเร็จของโครงการตามแผนงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อรองรับและพร้อมต่อการดำเนินธุรกิจ — ร้อยละ 100
3.4 ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล — ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ (HRM)

HR2 เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน / **7. เป้าหมาย**
6.1 ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินผล — ร้อยละ 100
6.2 ความสำเร็จในการปรับโครงสร้างองค์กรและอัตรากำลัง เพื่อรองรับการเป็น Digital Utility — ร้อยละ 100
6.3 ความสำเร็จของแผนงานการยกระดับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล — ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 27 แผนงานพัฒนาระบบการบริหารผลการ	**กิจกรรมตามแผน กฟภ. 2562**												
ปฏิบัติงาน (PMS)	1. ติดตามผล/ปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการ	/				/							กอก.กฟต.1-3
	ประเมินผลการปฏิบัติงาน												(ผบก.)
หมายเหตุ / = กำหนดดำเนินการ													
	2. จัดประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อรายงานปัญหา												
	อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาระบบประเมินผล												
	01 ตั้งคณะกรรมการ	/											
	02 จัดประชุมคณะกรรมการ			/				/					
	03 สรุปผล							/					
	3. จัดประชุมชี้แจงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน	/											

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
<u>แผนงานหลักที่ 28</u> แผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจและ	1. สนับสนุนการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน												
ความผูกพันของบุคลากร	ต่อองค์กร ไม่น้อยกว่าที่ปรึกษากำหนด												
<u>หมายเหตุ</u> / = กำหนดดำเนินการ	<u>กิจกรรมตามแผน กฟภ. ปี 2562</u>												
	1. รวบรวมปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ			/				/					กอก.กฟต.1-3
	และความผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่มจากหลากหลาย												(ผบก.)
	ช่องทางทั้งที่เป็นทางการ(จากผลสำรวจ) และช่องทางอื่นๆ												
	รวมถึงตัวชี้วัดสำคัญขององค์กร <u>สำรวจแล้วทำแผนแก้ปัญหา</u>												
	และ			/				/					(ผบก.)
	ความผูกพันของบุคลากร												
<u>คิดแผนกิจกรรม TRUST+E เสนอ อข.ต.2 ว่าจะจัดกิจกรรมอะไร</u>	เสริมสร้าง			/									(ผสส.)
<u>คิดกิจกรรม Happy Workplace</u>	Workplace)												
	กีฬา												
	ประจำปี เป็นต้น โดยให้ กฟต.1-3 นำแผนกิจกรรมส่งเสริม												
	มิถุนายน 2562												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
<u>แผนงานหลักที่ 29</u> แผนการพัฒนาบุคลากร													
	1. อบรมด้านคุณธรรม จริยธรรม และบรรษัทภิบาล	1 รุ่น											กอก.กฟต.1-3
	(180 คน)												(ผพอ.)
	<u>เป้าหมาย</u> เขตละ 1 รุ่นๆละ 60 คน (1วัน)												
	พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 4-5												
	2. อบรมจิตวิทยาการบริการ (180 คน)			1 รุ่น									กอก.กฟต.1-3
	<u>เป้าหมาย</u> เขตละ 1 รุ่นๆละ 60 คน 1 วัน												(ผพอ.)
	<u>พนักงาน, ลูกจ้าง Front Office</u>												
	3. อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ Green Office (240 คน)			2 รุ่น									กอก.กฟต.1-3
	<u>เป้าหมาย</u> เขตละ 2 รุ่นๆละ 40 คน (2วัน)												(คณะกรรมการ
	กฟฟ.ที่ได้รับการคัดเลือก กฟภ. จำนวน 2 แห่ง												Green Office)
	4. อบรมหลักสูตร KM FACILITATOR (180 คน)			1 รุ่น									กอก.กฟต.1-3
	<u>เป้าหมาย</u> เขตละ 1 รุ่นๆ ละ 60 คน (2วัน)												(ผพอ.)
	ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง												
	5. อบรมหลักสูตร ภาวะผู้นำ (200 คน)			2 รุ่น									ฝวธ.(ภ4)
	<u>เป้าหมาย</u> 2 รุ่นๆ ละ 100 คน (2วัน)												
	ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3, รจก., ผจก.กฟส.												
	6. อบรมหลักสูตรความรู้ด้านกฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินคดี (40 คน)			1 รุ่น									ฝวธ.(ภ4)
	<u>เป้าหมาย</u> 1 รุ่น 40 คน (2 วัน)												
	นิติกร												
<u>แผนงานหลักที่ 30</u> แผนการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้งาน	1. จัดทำองค์ความรู้ (KM) ดังนี้	/		/		/		/					**กอก.(ผพอ.)**
	01 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน												คณะทำงาน KM
<u>หมายเหตุ</u> / = กำหนดดำเนินการ	02 ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน												
	03 ตรวจประเมิน ทบทวน และปรับปรุงคู่มือ												
	การปฏิบัติงาน												
	04 การคัดเลือกองค์ความรู้เพื่อนำขึ้นระบบ KMS												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
<u>แผนงานหลักที่ 31</u> แผนงานด้านการบริหารความเสี่ยง	1. จัดตั้งคณะทำงาน	/											**ฝวธ.(ภ4)**
ของสายงาน													
	2. ประชุมชี้แจงจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสายงานฯ	/											**กบล.(ผผธ.)**
<u>หมายเหตุ</u> / = กำหนดดำเนินการ													
	3. รายงานผลพร้อมทั้งเสนอแนวทางแก้ไข	/		/		/		/					(คณะกรรมการ)
	<u>เป้าหมาย</u> มีการดำเนินการครบถ้วนทุกไตรมาส												
<u>แผนงานหลักที่ 32</u> แผนงานด้านการควบคุมภายใน	1. จัดตั้งคณะทำงาน	/											**ฝวธ.(ภ4)**
ของสายงาน													**กบล.(ผผธ.)**
	2. ประชุมชี้แจงการควบคุมภายในที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการเงิน			/									(คณะกรรมการ)
<u>หมายเหตุ</u> / = กำหนดดำเนินการ	(110 คน)												
	3. ติดตามและประเมินผล	/		/		/		/					
	4. รายงานผลพร้อมทั้งเสนอแนวทางแก้ไข	/		/		/		/					
<u>แผนงานหลักที่ 33</u> แผนงานการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า	1. พัฒนาระบบให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร	/											คณะทำงานฯ
และปรับปรุงฐานข้อมูลองค์กร เพื่อการบริหารจัดการด้วย	PEA Smart Plus ระยะที่ 2 และประชาสัมพันธ์เชิงรุกเชิญชวน												PEA
เทคโนโลยีดิจิทัล (เชื่อมโยงกับ SO2 และ SO3)	ลูกค้า Download ใช้												Smart Plus
<u>ส่วนกลางจะเป็นผู้กำหนดเป้าหมายมาให้</u>													
<u>หมายเหตุ</u> / = กำหนดดำเนินการ	2. จัดทำแผนงานการปรับปรุง			/									กรท.(ผสบ.)
	<u>เป้าหมาย</u> มี.ค. - มิ.ย.												กอก.(ผสส.)
	3. นำเสนอคณะกรรมการฯ ที่เกี่ยวข้อง					/							ทุก กฟฟ.
	<u>เป้าหมาย</u> ก.ค. - ก.ย.												
	4. ขยายผลและติดตามผลการพัฒนาบูรณาการกระบวนการ							/					
	และระบบเทคโนโลยีดิจิทัล												
	<u>เป้าหมาย</u> ต.ค. - ธ.ค.												
	5. ขยายผลและพัฒนา Application เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติ	/		/		/		/					
	และเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
<u>แผนงานหลักที่ 35</u> แผนการเสริมสร้าง	3.คำนวณจำนวนอุบัติเหตุที่เกิดจากระบบของ กฟภ. ต่อผู้ใช้ไฟ	/		/		/		/					ฝวธ.(ภ4)
มาตรฐานความปลอดภัยในการ	<u>เป้าหมาย</u> ..... ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี)												กวว.(ผปอ.)
ปฏิบัติงานของพนักงานและผู้ใช้ไฟฟ้า	และรายงานทุกเดือน												
	01 แนะนำมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในของผู้ใช้	/		/		/		/					กวว.(ผมท.)
<u>หมายเหตุ</u> / = กำหนดดำเนินการ	ไฟฟ้าให้เกิดความปลอดภัยในกลุ่มผู้ใช้ไฟที่มีความเสี่ยง												ผบค./ผบต./จป.
	จะเกิดความเสียหายเป็นจำนวนมาก เช่น ฟาร์มเลี้ยงสัตว์												
	ฯลฯ (กฟฟ.จุดรวมงานละ 1 ครั้ง/ปี)												
	02 จัดนิทรรศการและแจกโปสเตอร์เพื่อเผยแพร่ความรู้เรื่อง	/		/		/		/					กฟต.1-3
	การใช้ไฟฟ้าและรณรงค์ความปลอดภัยในเทศกาลต่างๆ												ผบค./ผบต./ จป./ผวต.
	ของหน่วยงานราชการอย่างน้อย 1 ครั้ง(กฟฟ.จุดรวมงานละ 1 ครั้ง/ปี)												
	03 จัดเก็บข้อมูลอุบัติเหตุจากระบบจำหน่ายที่ทำให้ผู้ใช้ไฟ	/		/		/		/					กฟต.1-3
	เสียหาย ทุกเดือนและรายงานทุกไตรมาส												กวว.(ผปอ.)
	04 ประชาสัมพันธ์ จัดทำสื่อโฆษณา วิทยุหรือโทรทัศน์,เคเบิล	/		/		/		/					กฟต.1-3
	ท้องถิ่น เกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า												ผวต.
	(กฟฟ.จุดรวมงาน., กฟข. อย่างน้อยเดือนละครั้ง)												
	4.ปลูกฝังและขยายผล PEA Safety Culture (PSC Activity)	/		/		/		/					<u>จป.</u>
	ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุม												กวว.(ผปอ.)
	ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ภาคสนามทุกกลุ่ม ทุกหน่วยงาน												
	ด้วยกิจกรรม “มือชี้ ปากย้ำ” หรือ KYT และ												
	Safety Talk ทุกครั้งก่อนปฏิบัติงาน												
	01 อบรมให้ความรู้แก่พนักงานและคนงาน												
	02 กิจกรรม Warm Up ก่อนการปฏิบัติงาน												
	03 กิจกรรม Safety Talk												
	04 ตรวจความพร้อม (Inspection) ก่อนออกปฏิบัติงาน												
	05 กิจกรรม KYT (ณ จุดในสำนักงานและจุดปฏิบัติงาน)												
	5.สำรวจเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับความ	/											<u>จป.</u>
	ปลอดภัยในการปฏิบัติงานและจัดทำแผนจัดหา												กวว.(ผปอ.)
	ทุกหน่วยงาน												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)	(2)	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	ลงทุน	ทำการ		
<u>แผนงานหลักที่ 38</u> แผนงานการดำเนินงานการไฟฟ้าโปร่งใส	1. สรุปผลการดำเนินงานปี 2561 และทบทวนแผนการดำเนินงาน	1 ครั้ง											กฟข.
	ปี 2562												คณะกรรมการ
	<u>เป้าหมาย</u> 1 ครั้ง ภายใน ไตรมาส 1												ไฟฟ้าโปร่งใส
	กฟต.1 = 1 ครั้ง ภายใน ไตรมาส 1												
	กฟต.2 = 1 ครั้ง ภายใน ไตรมาส 1												
	กฟต.3 = 1 ครั้ง ภายใน ไตรมาส 1												
	2. ติดตามและสรุปประเมินผลการดำเนินงาน			1 ครั้ง				1 ครั้ง					กฟส.
	เป้าหมาย 2 ครั้ง/ปี (ไตรมาส 2 และ 3)												คณะกรรมการ
													ไฟฟ้าโปร่งใส
<u>แผนงานหลักที่ 48</u> กิจกรรมเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง	<u>เป้าหมาย</u> 100 %กฟฟ. จุดรวมงาน			/									กฟต.1-3
<u>ติดตั้งเครื่องสูบน้ำ ดูแลระบบไฟฟ้า</u>													กอก.(ผสส.)
<u>หมายเหตุ</u> / = กำหนดดำเนินการ	1. ลดการใช้กระดาษ (หน่วยวัดเป็นรีม) เป้าหมายลดลง 10% จาก												กฟต.2
<u>แผนงานหลักที่ 49</u> แผนงานลดการใช้กระดาษ	ปริมาณกระดาษที่ใช้จริง ปี 2561 โดยวัดจากปริมาณกระดาษที่จัดซื้อ												กฟฟ.
	ในปี 2561												
	2. รายงานผลการใช้กระดาษ โดยในไตรมาส 1 และ 2 ให้รายงาน	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					กรท.
	ผลการดำเนินงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส และตั้งแต่เดือน												
	ก.ค.-ธ.ค. 2562 ให้รายงานผลการดำเนินงานรายเดือน ภายในวันที่ 10												
	ของเดือนถัดไป												
<u>แผนงานที่ 21</u> แผนกำกับดูแลความปลอดภัยตาม	1. รายงานผลการกำกับดูแลให้คู่ค้า ผู้รับจ้าง และผู้รับเหมาดำเนินการ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กอก.(ผกม.)
ที่กฎหมายและสัญญากำหนด	ด้านความปลอดภัยตามที่กฎหมายและสัญญากำหนด												
(เพิ่มเติมตามแผนงานผู้ว่าการ ปี 2561)	กฟจ.ภก. 4 ครั้ง/ปี	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					จป.
<u>แผนที่เพิ่มเข้ามาในปี 2562</u>													
<u>แผนงานที่ 22</u> ขยายผลตามต้นแบบการปฏิบัติงาน	1. ปฏิบัติงานตามแผนตามต้นแบบการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย							1 ครั้ง					กวว.(ผปอ.)
ด้วยความปลอดภัยตามที่ กฟภ. กำหนด		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					จป.
(เพิ่มเติมตามแผนงานผู้ว่าการ ปี 2561)													
	2. ตรวจประเมินเพื่อยกระดับความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน												ฝวธ.(ภ4)
	(ระยะเวลาตามที่ กฟภ. กำหนด)												
	กฟจ.ภก.					1 ครั้ง							จป.
<u>แผนงานที่ 25</u> แผนงานการนำระบบสารบรรณอิเล็ก	1. ผู้บริหารในสังกัด ตั้งแต่ หผ.ขึ้นไป เข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็ก												กฟต.2
ทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน	ทรอนิกส์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100												ผบห.
	กฟจ.ภก. = 100%	100%		100%		100%		100%					(ทุกหน่วยงาน)
	2. รายงานผลการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					กรท.(ผสจ.)
	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน												